

Guía Docente
Técnicas de venta
Primera Convocatoria 2024/2025

Datos generales de la asignatura

Programa:	Dirección Comercial y Marketing
Asignatura:	Técnicas de venta
Medida:	3.0 ECTS
Carácter:	Obligatoria

Temario

01. Procesos de venta

- 1.1. Tipos de venta
- 1.2. Fases del proceso de venta
- 1.3. Preparación de la venta
- 1.4. Aproximación al cliente
- 1.5. Análisis del producto / servicio
- 1.6. El argumentario de ventas

02. Aplicación de técnicas de venta

- 2.1. Presentación y demostración del producto / servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas: Ventas adicionales y ventas sustitutivas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.8. Técnicas de comunicación no presénciales

03. Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales
- 3.2. Estrategias de fidelización
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: Telemarketing
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

04. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

CEIFOR ESTUDIOS

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. Resolución de reclamaciones

Equipo docente

Rafael Galobart Rubio
 Julio Miguel Hurtado Ballestero
 Manuel Salas Aguilera

Resultados de aprendizaje

Competencia básica

Competencias generales

Diferenciar cada aspecto determinante del entorno comercial aplicados a las técnicas de venta para aplicarlos a un marco profesional afín. (Competencias Instrumentales)

Adquirir habilidades para el trabajo en equipo y la resolución de problemas relacionados con el entorno profesional (Competencias Interpersonales)

Conocimientos

clasificar las diferentes tipos de ventas y su aplicación
 revisar el estatus de fidelización de los clientes y las resoluciones y conflictos relacionados con los mismos.
 apreciar de forma clara las diferentes aplicaciones prácticas de las técnicas de ventas así como las fases del proceso.

Destrezas

Actuar en los determinantes que afectan al entorno comercial aplicado a las técnicas de venta (Plano Subjetivo)
 toma de decisiones que afecten positivamente al entorno comercial aplicado a las técnicas de venta (Plano Psicomotor)

Actividades formativas

Tutorías sobre trabajos	Asíncrona	6.0
Presentaciones en grupo	Asíncrona	8.0
Tutorías	Asíncrona	4.0
Clases magistrales	Asíncrona	10.0
Análisis de casos	Asíncrona	8.0
Seminarios	Presencial	10.0
Trabajo en grupo	Presencial	18.0
Discusiones	Presencial	2.0
Estudio de casos	Presencial	9.0

Actividades de evaluación

Examen tipo test



CEIFOR ESTUDIOS

Estudios de caso

Presentación oral

Observación directa del desempeño

Examen escrito